市區重建局

個案編號：　OMB 2002/1322

市區重建局　—　商場管理　—　(a)延誤處理有關一名商戶售賣未經許可貨品的投訴；(b)偏袒另一名商戶，允許該名商戶售賣未納入租約內的貨品種類；以及(c)沒有通知投訴人關於可增添售賣貨品種類的新安排　—　部分成立

投訴人是市區重建局（「市建局」）轄下某商場的商戶，專門售賣玉器。她曾向市建局一名助理經理投訴，指另一名商戶（「該名商戶」）違反租約規定，除售賣租約內指定的貨品外，並兼售玉器。投訴人每次致電查詢個案的進展時，該名助理經理的回覆不是「在跟進中」，就是「需要翻查租約內容」。三個月後，投訴人前往市建局總部要求與該名助理經理會面，但遭拒絕。投訴人的個案隨後轉交一名高級經理處理，但事情仍然毫無進展。兩個月後，投訴人獲該名高級經理接見，並獲告知市建局會依租約規定，禁止該名商戶售賣玉器。

2.　半個月後，投訴人得悉，除她本人外，所有商戶都收到市建局的通知，允許他們申請增添售賣一項未納入租約內的貨品，而該名商戶亦已獲准增添售賣玉器。

(a)點投訴

3.　市建局對於規定商戶銷售貨品的種類，以及處理商戶要求改變銷售貨品種類的申請，並無既定政策或指引。市建局人員在接獲有關投訴時顯得不知所措，一方面沒有對該名商戶採取任何行動，另一方面卻又承諾會執行租約的規定。該名助理經理更以投訴人同行的朋友語氣激動為理由，拒絕接見投訴人。

4.　由於市建局缺乏處理投訴的指引，這宗投訴個案拖延達半年仍未獲解決。本署認為(a)點投訴成立。

(b)點投訴

5.　本署未能發現任何證據證明市建局決定准許該名商戶售賣玉器，是由於偏袒該名商戶。該項放寬政策旨在協助所有商戶渡過經濟難關。該局與商戶簽署的租約，並沒有給予商戶獨家銷售某類特定貨品的專營權，因此，放寬售賣貨品種類並不違反租約規定。本署認為(b)點投訴不成立。

(c)點投訴

6. 負責派發通告給所有商戶的職員，同時亦負責把市建局的覆函送交投訴人。由於該名職員誤以為覆函內已夾附有關通告，故此沒有再另發通告給投訴人。但當他發覺漏派通告後，已立刻補派。本署認為事件只屬誤會，是無心之失。因此(c)點投訴不成立。

結論

7. 總括而言，本署認為這宗投訴部分成立。

8. 市建局已接納並落實本署的所有建議，包括向投訴人書面致歉；制定處理投訴的指引；以及培訓員工，加強他們在溝通和處理投訴方面的技巧。此外，該局亦會檢討有關商場的發展方向和管理策略，作為確定和審批商戶銷售貨品種類的政策依據。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷改善服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

地政總署及民政事務總署

個案編號： OMB 2002/0020
OMB 2002/2230

地政總署 — 短期租約 — (a)在處理一項有關更改短期租約條款的申請上欠缺效率；(b)就該項申請進行不必要的諮詢；以及(c)否決該項申請，而有關的理由應在兩年前加以澄清 — 部分成立

民政事務總署 — 徵詢意見 — (b)就建議更改短期租約條款一事進行不必要的諮詢 — 部分成立

某體育會是市中心一個運動場的短期租約承租人，每年只須繳交一元的象徵式租金。體育會向地政總署的分區地政處（「地政處」）申請更改短期租約的條款，以便經營高爾夫球練習場。

2. 地政處在審研這項申請時，曾徵詢政府各有關部門，包括民政事務總署(「民政署」)轄下的分區民政事務處(「民政處」)的意見。經過數次跨部門會議和多番書信往來，在26個月後，地政處以高爾夫球練習場會帶來種種問題，如滋擾、安全、火警危險和強烈燈光等，而拒絕申請。

(a)點投訴

3. 儘管進行跨部門諮詢確有需要，但本署注意到，地政處與其他部門的某些書信往來是重複和不必要的，以致在處理申請時造成延誤。然而，體育會也要負上部分責任，因為該會沒有履行其最初建議的某些條件，也沒有迅速回應地政處要求該會提交改善建議一事。因此，本署認為這個投訴點部分成立。

(b)點投訴

4. 地政處和民政處曾就建議的高爾夫球練習場徵詢區內居民意見，並且先後三次徵詢運動場附近屋苑業主立案法團(「法團」)的意見。本署認為，若先前幾次的諮詢工作做得恰當和較為徹底，就不用重複諮詢法團的意見。因此本署認為，就地政處來說，這個投訴點是成立的。另一方面，民政署也要負上部分責任。因此，這個投訴點亦部分成立。

(c)點投訴

5. 本署注意到，地政處給投訴人的拒絕信件只是概括地陳述各有關部門的意見，以及地政處為努力解決問題所達致的結果，不過卻沒有說明拒絕申請的理由。本署認為，若地政處能較為決斷和不把諮詢程序延長，應可以更早把決定通知體育會。因此，本署認為這個投訴點部分成立。

結論及建議

6. 申訴專員認為，整體而言，體育會對地政總署提出的投訴部分成立，而民政署亦須對(b)點投訴負上部分責任。申訴專員建議地政總署署長考慮簡化處理不同類別的短期租約的程序，以及為此訂定服務承諾。她亦建議民政事務總署署長提醒員工在有必要時才進行諮詢，並應徹底地進行諮詢工作。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

地政總署

個案編號： OMB 2001/3906

地政總署 — 土地管制 — 遲遲不砍掉枯樹 — 成立

二零零一年六月，投訴人要求民政事務總署轄下的民政事務處（「民政處」）砍掉一棵枯樹。民政處和漁農自然護理署（「漁護署」）派員與投訴人同往實地視察後，把個案轉交地政總署轄下的分區地政處（「地政處」）處理。然而，直至二零零一年十二月，地政處仍未採取行動，也沒有通知投訴人有關工作的進度。

2. 地政總署並沒有就砍伐樹木訂立任何服務承諾。根據常務指令，經辦人員須實地視察，以核實情況。若樹木會引致即時危險，個案會轉交漁護署辦理。若樹木不會引致即時危險但仍要砍伐，則須取得漁護署批准。

3. 二零零一年六月底，民政處把個案轉交地政處，並在七月以電話和便箋跟進。漁護署在二零零一年八月去信地政處，建議砍掉該樹，但地政處的經辦人員沒有採取行動。直至二零零一年八月底，當地政處另一名人員處理這宗個案時，才與漁護署聯絡。二零零一年十一月，地政處與分區定期合約承辦商作出安排，把枯樹砍掉。

4. 本署注意到，在另一宗個案中，地政處在收到砍樹要求 20 天後，已與分區定期合約承辦商同往視察情況。因此，地政處在處理這宗投訴時，確實有所延誤。

5. 此外，本署得悉在二零零一年八月和九月，漁護署已先後就砍掉該棵枯樹提供專業意見，但地政處在同年十一月仍兩次去信漁護署，要求該署以書面確定是否要砍掉該棵樹。本署認為此舉浪費時間和資源。

6. 申訴專員認為這宗投訴成立，並建議地政總署：

(a) 向投訴人道歉；

(b) 檢討處理轉介個案的程序，訂明必須向有關轉介部門或要求協助的人士提供初步答覆；以及

(c) 設立轉介個案記錄冊，並且定期檢討尚未完結的個案，確保不會有任何個案無人負責，或者受到忽略。

7. 地政總署同意在處理這宗個案時有所延誤，但該署解釋，砍伐樹木並非該署優先處理的工作，而且該棵枯樹對公眾沒有構成即時危險。然而，該署會考慮落實本署的建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

地政總署

個案編號： OMB 2001/3996

地政總署 — 追討政府收費 — (a)在追討地稅一事上欠缺效率；(b)多收地稅；以及(c)沒有解答查詢 — 部分成立

投訴人是某座多層大廈一個單位的業主。一九九七年五月，地政總署向他發出繳費通知書，追討他由一九九二年一月至一九九七年六月期間欠交的地稅。投訴人質疑為何這麼遲才向他追討。由於他已繳交一九九七年三月至六月的地稅，他懷疑是否有雙重收費的情況。他致電地政總署查詢，但得不到滿意的答覆。

(a)點投訴

2. 事涉大廈在一九九一年重新發展，覆蓋八個地段。這些地段的地稅都按照個別地段的租契條款計算，而不同地段的地稅金額各有不同。

3. 由於上述土地重新發展，其中某些地段的應課差餉租值因此調高。一九九三年六月，差餉物業估價署通知地政總署有關三個地段的新應課差餉租值，以便修訂徵收的地稅，而且可追溯至一九九二年一月。由於一時疏忽，地政總署仍繼續向這些地段徵收舊地稅。

4. 在發現出錯時，地政總署於一九九七年五月向投訴人發出繳款通知書，以追討一九九二年一月至一九九七年六月期間少收的地稅差額。投訴人質疑為何要這麼

遲才追討，並要求覆核有關金額。地政總署沒有回覆，更在一九九九年五月發出催繳單。直至二零零一年十一月，地政總署才回覆投訴人。

5. 本署注意到，地政總署用了四年時間修訂地稅金額，另外又用了四年時間追討地稅差額。因此，申訴專員認為(a)點投訴成立。

(b)點投訴

6. 投訴人已繳付庫務署就三個地段所徵收的地稅（由一九九七年三月至一九九八年十二月期間）。不過，由地政總署發出並遭到投訴的繳款通知書卻是關於另外三個地段。由於該署並無多收地稅，因此，申訴專員認為(b)點投訴不成立。

(c)點投訴

7. 投訴人指稱，接聽電話的人員沒有解答他就繳款通知書提出的疑問，只是建議他向另一個部門查詢。本署注意到，事涉繳款通知書是由庫務署發出，因此，地政總署把投訴轉交給該署加以澄清，並非不合理。申訴專員認為，(c)點投訴不成立。

8. 整體而言，有關地政總署的投訴部分成立。鑑於地政總署沒有向投訴人多收地稅，申訴專員建議，若投訴人仍未繳交欠款，便應盡快繳付。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷改善服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

地政總署、民政事務總署、渠務署、運輸署及路政署

個案編號： **OMB 2000/2865**
OMB 2000/2866
OMB 2001/0049
OMB 2001/0050
OMB 2001/1481

地政總署、民政事務總署、渠務署、運輸署及路政署 — 土地管制 — (a)沒有就某條違例闢建的車輛通道採取適當的行動（地政總署 — 部分成立；民政事務總署、渠務署、運輸署及路政署 — 不成立）

民政事務總署 — 諮詢事宜 — (b)拒絕承認村民大會的決定具法律效力 — 不成立

民政事務總署及渠務署 — 防洪措施 — (c)沒有就某條明渠因違例闢建車輛通道而導致出現水浸一事採取適當行動 — 不成立

民政事務總署 — 防洪措施 — (d)沒有就水浸問題的投訴採取適當跟進行動 — 不成立

投訴人是一名村代表，他向民政事務總署（「民政署」）轄下的民政事務處（「民政處」）投訴，指有人未經批准，在政府土地上闢建一條車輛通道。民政處把投訴轉交某分區地政處跟進。地政處在該幅土地上張貼警告告示後，便再無任何糾正行動。投訴人認為該車輛通道對村民的安全構成威脅，而且會令該村的水浸問題更為嚴重。投訴人向本署投訴地政總署和民政署後，再投訴渠務署和運輸署。

2. 在調查的過程中，本署發現該車輛通道有一部分是由路政署代發展商闢建的。路政署遂亦列為被投訴的部門。

(a)點投訴

地政總署

3. 雖然地政總署已即時回應投訴，張貼警告告示，但該署並沒有訂立在政府土地上闢建車輛通道的程序或指引。地政處身為審批當局，卻沒有清楚說明是否已批准闢建車輛通道的申請。地政總署辯稱，該署只是有條件批准該項申請，隨後已撤銷有關決定。不過，這項決定並沒有通知路政署、其他部門和投訴人。若地政處能適當地處理關於在政府土地上闢建車輛通道的審批，(a)點投訴應該可以避免。

4. 申訴專員認為，有關地政總署的投訴部分成立。

民政署

5. 民政署已即時把投訴轉介給地政處跟進，履行其擔任聯絡的職務。申訴專員認為，有關民政署的投訴不成立。

已完成調查的個案撮要選錄

渠務署、運輸署及路政署

6. 渠務署、運輸署和路政署已履行其職務，提供專業意見／資料給地政處，以便其處理有關投訴。

7. 申訴專員認為，有關這三個部門的投訴不成立。

(b)點投訴

民政署

8. 民政署表示，投訴人從來沒有通知民政處有關該次村民大會。另一方面，投訴人亦不清楚是否曾將該次會議的紀要副本送交民政處。他提議本署不再跟進這個投訴點，申訴專員表示同意。

(c)點投訴

民政署及渠務署

9. 民政處已把有關投訴轉介渠務署採取跟進行動，因為該署負責公共排水系統。渠務署解釋，出現水浸情況，可能是由於該區的鄉村排水渠未能將村內的溢流引入公共溝渠。該署同意增加定期巡查及疏浚該溝渠的次數。由於上述兩個部門都已適當地處理這宗投訴，申訴專員認為這個投訴點不成立。

(d)點投訴

民政署

10. 民政處已採取所需的跟進行動，聯絡投訴人，以取得有關私人地段業權人的同意，進行改善排水系統的建議措施。

11. 申訴專員認為，有關民政署的投訴不成立。

建議

12. 申訴專員向地政總署提出下列建議：

(a) 尋求一個令各方滿意的解決辦法，處理該車輛通道或糾正有關情況，並且把結果通知投訴人；

(b) 就如何處理關於在政府土地上闢建車輛通道的申請，發出指引；以及

(c) 與有關的決策局磋商後，檢討工作程序，以加強各部門在處理這類申請方面的統籌和聯絡工作。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

地政總署及房屋署

個案編號： OMB 2001/3084
OMB 2001/3085

地政總署及房屋署 — 土地管制 — 沒有對違例建築物採取管制行動 — 成立

投訴人向地政總署轄下的分區地政處(「地政處」)投訴某項違例建築工程。地政處其後通知他已把投訴轉介房屋署的寮屋管制辦事處(「寮屋辦」)跟進。投訴人曾多次致電寮屋辦查詢情況，但該處職員卻重複表示事情並非由他們負責，不知地政處因何將投訴轉介給他們。

2. 地政處派員實地視察後，發現一間已有寮屋管制登記編號的寮屋正進行違例建築工程。此外，在一幅農地上亦停泊了車輛。由於在農地上停泊車輛並沒有違反土地契約，地政處把這宗投訴轉交規劃署跟進。地政處向進行違例建築工程的寮屋屋主發出通知後，已要求負責清拆寮屋的寮屋辦跟進。地政處隨後把上述情況告知投訴人，並表示如有需要，該處會聯同房屋署一起採取管制行動。

3. 規劃署曾向地政處查詢有關車輛的車主身分，但地政處並無回覆。

4. 寮屋辦向寮屋屋主發出口頭警告，通知他須取得地政處的批准，才可進行有關工程。屋主於是向寮屋辦提交申請書，並夾附一份在一九二一年由當時的負責機構發出的土地執照副本。寮屋辦則把申請文件轉交地政處，並假設地政處需要時間考慮申請，而不採取管制行動。地政處以屋主在工程展開後才提出申請為理由，否決他的申請，並促請寮屋辦執行管制行動。寮屋辦其後數次向屋主發出口頭警告，通知他須直接向地政處提出申請。

5. 房屋署和地政總署對該份在一九二一年發出的土地執照是否有效，意見分歧。房屋署認為，地政處應負責清拆在領有土地執照的地段上，採用永久建築材料搭建的違例建築物。地政處則不同意，並指有關違例建築物的數目和面積已超出土地執照的規限，房屋署應負責處理那些已有寮屋管制登記編號的違例建築物。

6. 本署的意見如下：

(a) 地政處沒有回覆規劃署的查詢。雖然地政處認為該處沒有執行管制行動的責任，但卻向投訴人表示會聯同房屋署一起採取管制行動，這不但有欠妥善，而且誤導投訴人。

(b) 寮屋辦處事不當。儘管寮屋辦知悉地政處早已否決寮屋屋主的申請，但仍繼續要求屋主直接向地政處提交申請，並以地政處正在辦理有關申請為藉口，逃避執行管制行動的責任。

7. 本署同意，管制行動往往涉及複雜的行政及法律程序，處理需時。然而，政府部門應以積極主動和務實的態度，互相協調工作，嘗試盡快合力解決問題，而不應以各種藉口，逃避責任。因此，申訴專員認為，這宗投訴成立。

8. 地政總署和房屋署已就本署提出的下述建議，採取適當的跟進行動：

(a) 訂立機制，以便協調跟進行動和澄清責任，並把討論結果告知投訴人；以及

(b) 訓示屬下人員改善服務態度，要積極處事，不得逃避責任。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

社會福利署

個案編號： OMB 2001/2989

社會福利署 — 傷殘津貼 — 延誤處理申請 — 成立

投訴人向社會福利署（「社署」）轄下某社會保障辦事處申領傷殘津貼，並獲通知已批准其申請。可是，在10個月後她仍未收到任何津貼。

2. 社署證實，醫務社會服務部在收到投訴人的醫療評估報告，確定她符合資格領取傷殘津貼後，已將文件以傳真及送遞方式，轉交有關的社會保障辦事處跟進。不過，該辦事處並沒有收到該份報告的記錄，亦沒有收到隨後以傳真發出並附載投訴人新地址的評估報告。由於沒有醫療評估報告，投訴人的申請不獲批准。

3. 本署未能確定文件傳送失誤的原因。然而，社會保障辦事處無疑對文件傳送失誤一事並不知情，因為醫務社會服務部沒有要求對方認收文件。而且，醫務社會服務部亦沒有保留以傳真發出文件的記錄。

4. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

5. 社署已跟進本署的建議，向投訴人書面致歉，並批准她的傷殘津貼申請。醫務社會服務部除了已開始使用電腦登記醫療評估報告的收發記錄外，亦會在送遞醫療評估報告時，附上認收回條。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

知識產權署

個案編號： OMB 2002/1609

知識產權署 — 處理申請 — 沒有妥善處理投訴人的商標註冊申請 — 成立

投訴人於二零零零年四月根據《商標條例》向知識產權署轄下的商標註冊處（「註冊處」）遞交一份商標（「A 商標」）註冊申請。註冊處於七月發出「刊憲通知書」，指示投訴人辦理刊憲手續。投訴人遂於八月在憲報刊登有關A商標的註

冊。其後，投訴人接到註冊處的通知，於是繳交註冊費。十一月初，註冊處通知投訴人，指出在二零零零年四月（他遞交申請前兩天），該處已接獲另一個極為相似的商標（「B商標」）的註冊申請，故此A商標的申請是錯誤地獲接納。投訴人亦就B商標的註冊申請提出反對，但註冊處並未有迅速解決事件。投訴人認為註冊處處理其申請時有疏忽。

2. 註冊處在處理商標註冊申請時，會翻查現存記錄及待決申請，以確定是否有任何與申請註冊的商標相同或極為相似的其他商標。知識產權署承認，處理個案的職員沒有發現A商標與B商標有「抵觸」（即相同或極為相似）。這是由於註冊處把商標的文字部分和影像部分分開儲存在電腦系統，若職員於比較兩個商標的文字後，認為沒有「抵觸」，便不會再核對影像資料。

3. 註冊處在收到有人就A商標的申請提出反對後，發覺因疏忽造成錯誤，遂發信向投訴人道歉，並承認是錯誤接納他的申請。由於兩名申請人均就對方的申請提出反對，註冊處將進行聆訊。在作出裁決前，該處不會為任何一方辦理註冊手續。

4. 本署認為，兩個商標的英文字樣有明顯的相同之處，註冊處的職員理應再核對影像資料，以比較兩者是否有「抵觸」。該名職員沒有這樣做，顯然是疏忽。因此，這宗投訴成立。

5. 本署建議，知識產權署應提醒職員在處理商標註冊申請時提高警覺，以免同類事件再次發生。

6. 知識產權署接納本署的結論及建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2001/3687

房屋署 — 屋苑管理 — (a)在出售某「居者有其屋」屋苑的單位時誤導投訴人；(b)偏袒業主立案法團管理委員會；以及(c)就有關屋苑管理的事宜投票時違反承諾，沒有保持中立 — 不成立

已完成調查的個案撮要選錄

投訴人購買了香港房屋委員會（「房委會」）推出的「可租可買計劃」下某「居者有其屋」（「居屋」）屋苑的一個單位。他指稱，房屋署在出售該屋苑時誤導準買家，沒有提醒他們注意，該屋苑的其餘三座大廈均為出租公屋樓宇。該署又偏袒業主立案法團管理委員會（「管委會」）主席，在土地審裁處（「審裁處」）就部分業主對管委會的訴訟進行聆訊時，該署委聘的物業管理公司（「管理公司」）只派員陪同管委會主席出席聆訊，而沒有派員陪同該些業主出席。此外，房屋署雖曾承諾在業主大會上保持中立，但最後卻在會上投票，反對業主提出的建議。

2. 另外，投訴人又認為房委會和房屋署有角色衝突，因為前者負責制定公屋政策，而後者則負責執行。他又指房委會和房屋署欺騙居屋業主，因為居屋和公屋樓宇在設計、設施和管理服務方面，並無分別。

(a)點投訴

3. 根據「可租可買計劃」簡介小冊，房委會會在公屋屋苑中，挑選數座大廈作為居屋發售，其餘大廈的單位則予以保留，用作出租公屋。事涉屋苑的售樓書亦說明「屋苑內部分單位／大廈可能作為出租公屋之用」，夾附的圖則也清楚註明，屋苑內其他大廈為出租或出售的資助房屋。

4. 買家在選購單位前，應已詳閱上述兩份資料，然後才作出決定。本署認為，房屋署並無誤導買家。這個投訴點不成立。

(b)點投訴

5. 二零零一年八月，該座居屋樓宇超過 5%的業主要求管委會主席召開業主大會。由於管委會未能在法定限期內作出回應，業主遂提出申請，要求審裁處命令管委會召開業主大會。審裁處其後就業主的申請進行聆訊。

6. 房屋署指出，管理公司獲委聘管理屋苑，應與管委會合作，自然有責任派職員陪同管委會主席出席聆訊。但是，向審裁處提出申請的業主並不代表全部業主，故管理公司沒有派職員陪同他們出席，並非不合理。

7. 申訴專員認為，房屋署的解釋合理。這個投訴點不成立。

(c)點投訴

8. 投訴人指房屋署雖曾承諾在業主大會上保持中立，後來卻在會上投票，反對兩項提議：即由房屋署承擔費用，在各大廈的走廊安裝窗花，以及解散管委會。

9. 房屋署解釋，加裝窗花屬於改善工程，費用應由屋苑管理基金支付，而房委會身為屋苑其中一名業主，已按照所擁有的業權份數每月繳交管理費。由於這項建議不合理，所以房屋署的代表投票反對。

10. 至於解散管委會的提議，房屋署表示，業主大可依據《建築物管理條例》撤換個別不稱職的委員，無需解散整個管委會，否則法團的運作以至整個屋苑的管理工作可能會受到嚴重影響。由於事關重大，該署認為其代表是有充分理據在會上投票的。

11. 本署認為，房屋署只承諾在一般情況下保持中立，而不是在任何情況下都會保持中立。所以，該署並無違反承諾。這個投訴點不成立。

其他指稱

12. 本署不認同投訴人所指房委會及房屋署之間有角色衝突。前者是屋苑業主而後者是其執行部門，因此房屋署應當照顧房委會的利益，以及代表房委會參與屋苑管理工作。

13. 本署亦不同意投訴人所說，居屋的設計、設施及管理服務應和出租公屋不同。房委會及房屋署有責任為公屋居民提供高質素的居住環境。事實上，他們的努力是值得讚許的。

14. 整體而言，這宗投訴不成立。

15. 房屋署與混合式屋苑個別業主之間的紛爭，可能會影響屋苑管理效率。申訴專員建議，若屋苑全部居屋單位的業主提出要求，該署應研究修改地契和公契，讓業主自行管理屋苑中居屋部分的可行性。

16. 房屋署表示，地契和公契都是法律文件，任何修改都必須得到全體業主（包括抵押人）的同意，而在商討修改的過程中，難免會有不同意見，引起紛爭。整個

屋苑訂立單一公契，可確保屋苑內所有居民均能享用公用設施，而管理和維修責任則由各方公平分擔。

17. 本署認為，修改地契和公契雖有一定困難，卻是解決問題的最終辦法。日後若有同類型的混合式屋苑，房屋署應按個別屋苑的實際情況，考慮分契的可行性。

這宗個案顯示出申訴專員在公職人員受到不公平指責時指出事實真相的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2002/0526

房屋署 — 泥頭費 — (a)批准某屋苑物業管理公司收取劃一的泥頭費，對小單位業主不公平；(b)批准管理公司訂定不合理的泥頭費金額，違反大廈公契規定；以及(c)沒有積極跟進多收泥頭費事宜 — 部分成立

投訴人是某新入伙的「居者有其屋」屋苑單位的業主。根據大廈公契規定，泥頭費不得高於兩個月的管理費。由於屋苑物業管理公司（「管理公司」）收取劃一的泥頭費，投訴人須繳付超過本身應分擔的費用。投訴人向管理公司交涉，但管理公司不予理會。他於是向房屋署投訴，但經過一年多時間，房屋署仍未給他任何正式回覆。

(a)點投訴

2. 清理泥頭承辦商是經招標挑選的。房屋署和管理公司按照行之已久的做法，訂定劃一的泥頭費。本署認為，泥頭量的多少一般都與單位的大小成正比例。事實上，出租公屋和私人樓宇都按單位大小收取泥頭費。因此，本署認為(a)點投訴成立。

(b)點投訴

3. 房屋署是在獲得地政總署批准後，才調高屋苑的泥頭費上限，由相等於一個月管理費增至兩個月管理費，並在屋苑的大廈公契中訂明這上限。

4. 整個屋苑的泥頭費中標價與鄰近屋苑的收費水平相若。劃一收費的金額，是根據承辦商的中標價除以屋苑單位總數而計算的。整體的泥頭費金額是合理的，但

投訴人和其他小單位業主所支付的泥頭費金額，卻超出了大廈公契規定的水平。因此，本署認為(b)點投訴部分成立。

(c)點投訴

5.　　房屋署獲得的法律意見明確指出，劃一收取泥頭費並無法律依據。由於房屋署是最終的決策人，該署應對事件負責，採取補救措施，並應及早向投訴人提供有關的進度報告。

6.　　房屋署需時 20 個月才能夠安排管理公司把多收的泥頭費退還業主，顯然是辦事不力。不過，由於管理公司是一家商業機構，故此房屋署不可以完全控制退還泥頭費的安排。因此，本署認為(c)點投訴部分成立。

7.　　總括而言，這宗投訴部分成立。

8.　　房屋署已接納本署的建議，向員工發出指引，提醒他們不應盲目因循舊習，而須遵照大廈公契的規定。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

房屋署

個案編號：　OMB 2002/0688

房屋署 — 交租事宜 — 延遲辦理「自動轉帳」申請及無理拒絕投訴人用「繳費聆」交租 — 成立

　　投訴人向某屋邨辦事處申請以「自動轉帳」交租。有關申請一般需時三個月便可批出，但在三個月後，投訴人仍未接到房屋署任何回應，遂申請用「繳費聆」交租。屋邨辦事處人員接納投訴人的申請，並發給他一個「繳費聆用戶號碼」。房屋署總部其後拒絕投訴人的「自動轉帳」申請，理由是住戶不可以同時用「自動轉帳」和「繳費聆」交租。

2.　　一個月後，屋邨辦事處在事前沒有通知的情況下，取消了投訴人的「繳費聆

用戶號碼」，以致他用「繳費聆」繳交的租金無法入帳。房屋署這樣做是因為該署相信投訴人或會選用「自動轉帳」交租，但投訴人其實無意再申請「自動轉帳」。

3. 申訴專員有下列觀察所得和意見：

(a) 房屋署確曾延遲處理投訴人的「自動轉帳」申請。而且，處理時間一般需時三個月亦是過長；

(b) 房屋署人員沒有通知投訴人有關取消其「繳費聆用戶號碼」一事；

(c) 房屋署應容許住戶同時採用兩種方法交租。由於住戶用「繳費聆」交租時，須自行輸入有關資料，因此住戶不大可能會重複交租；以及

(d) 房屋署沒有在「交租易」小冊子或相關文件中說明不可以同時採用「自動轉帳」及「繳費聆」交租，該署應對住戶作出清楚交代。

4. 申訴專員認為這宗投訴成立。

5. 房屋署已接納申訴專員以下的建議：

(a) 向投訴人書面致歉；

(b) 考慮容許住戶同時採用「繳費聆」和「自動轉帳」這兩種方法交租；

(c) 修訂「交租易」小冊子的內容，更清楚說明有關交租的政策；

(d) 加快辦理「自動轉帳」的申請及訂定服務承諾；以及

(e) 確保在取消任何交租安排前，會及早向住戶發出通知。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

房屋署

個案編號： OMB 2002/2726

房屋署 — 停車場管理 — (a)沒有就電郵投訴作出回應；以及(b)沒有監管某公共屋邨的停車場管理公司對違例泊車採取管制行動 — 部分成立

投訴人是某公共屋邨的居民，持有該屋邨露天停車場的通宵停車證。他指停車場管理公司沒有採取足夠措施，管制違例泊車情況，例如扣鎖那些沒有繳付泊車費而上落客貨超過 30 分鐘的車輛。此外，停車場入口曾多次沒有管理員值勤。他透過電郵向房屋署提出投訴，但該署除了發出認收電郵外，便沒有再作回覆。

(a)點投訴

2. 房屋署承認，投訴人的電郵投訴已傳送至該屋邨一名前房屋事務經理（「A 人員」）的電郵戶口。由於 A 人員已經離職，其職位亦被刪除，投訴人的所有電郵投訴便一直留在 A 人員的電子郵箱內，無人開啟。房屋署認為，該署人員本身在離任時有責任刪除其電郵戶口，但 A 人員並沒有通知資訊科技科。資訊及社區關係科的電郵管理員在傳送電郵投訴至 A 人員的電郵戶口前，已核實該戶口仍然有效。

3. 本署不能接受房屋署的意見和解釋。部門不能單靠員工自己在離職時更新或刪除其電郵戶口。況且，A 人員所屬的屋邨管理科在撤銷有關職位時，並無要求資訊科技科刪除其電郵戶口。因此，屋邨管理科須為傳送電郵失誤負責。此外，電郵管理員在三度收到電郵投訴時，已經注意到 A 人員一直沒有任何回應，但他警覺性不足，沒有即時採取行動。本署認為，對於沒有就投訴人的電郵作出回應一事，屋邨管理科和資訊及社區關係科均須負上責任。因此，這個投訴點成立。

(b)點投訴

4. 有些車輛確實曾違例進入停車場，並且停留達一小時而沒有被扣鎖。房屋署在考慮屋邨管理諮詢委員會（「諮詢委員會」）的意見後，同意停車場管理公司可酌情處理，方便居民和訪客，而諮詢委員會是代表居民的獨立第三者。儘管如此，房屋署已訓示停車場管理公司，須確保入口處時常有人值勤。

5. 本署認為，對於停車場管理公司再寬限 30 分鐘時間才鎖車的做法是否恰當，屬見仁見智。此舉獲得諮詢委員會、房屋署和物業服務公司充分支持。此外，亦無

證據證明，在鎖車程序和執行方面有任何不公平之處。關於對停車場管理公司的監管，本署得悉，諮詢委員會經常監察該公司的工作表現，而房屋署更會每兩個月評估其表現一次。停車場管理公司的評估報告顯示，該公司在過去多年的表現一直令人滿意。有鑑於此，這個投訴點不成立。

建議

6. 房屋署已同意落實本署的建議，包括向投訴人致歉；檢討電郵戶口管理系統，確保及時更新各個電郵戶口；以及檢討電郵管理員的工作流程，確保電郵能夠送達有關人員。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

香港房屋委員會及房屋署

個案編號： OMB 2002/1204
OMB 2002/1975

香港房屋委員會 — 回售屋苑單位 — (a)誤導投訴人關於還原單位的規定 — 不成立

房屋署 — 回售屋苑單位 — (b)誤導投訴人關於驗樓的安排，以致她太早遷出單位；(c)以「只可以在確定簽契日期後才進行驗樓」為藉口，拖延為投訴人驗樓；(d)無理棄用一道木門，以致單位的還原工程費用增加；(e)沒有通知投訴人，房屋署承辦還原工程須收取20%附加費；以及(f)遲遲未能發出還原工程的報價單，工作效率太差 — 部分成立

投訴人是某「居者有其屋」（「居屋」）屋苑單位的前業主。她指稱在回售單位給香港房屋委員會（「房委會」）時，房委會並沒有通知她須將單位還原。她又指房委會的執行機構房屋署誤導她有關驗樓的程序；而且拖延為她驗樓；沒有事先通知她便無故棄用一道木門，以致還原工程的費用增加；以及遲遲未能就還原工程報價。

已完成調查的個案撮要選錄

(a)點投訴

2. 居屋售樓書、認購申請書和屋苑單位的買賣合約，均已清楚註明業主回售單位前必須還原單位。這個投訴點不成立。

(b)點投訴

3. 房屋署職員告訴投訴人:「必須把單位內所有東西搬走，該署才會進行驗樓。」她以為遷出單位後，房屋署便會驗樓並確定還原工程的費用。由於她希望及早確定有關費用，故在成交前兩個月已遷出單位，並要求房屋署驗樓。但該署職員拒絕她的要求，因為須待確定簽契日期後才會驗樓。

4. 房屋署的一貫做法，是按業主的要求作初步驗樓，先告知他們哪些裝置需要拆去或回復原狀。待業主遷出並將所有家具搬走後，該署才會進行最後驗樓，並確定還原工程的費用，而最後驗樓通常是在簽契前十天進行。由於投訴人拒絕初步驗樓，但又要求房屋署確定還原工程的費用，因此該署相信她所指的是最後驗樓。

5. 本署認為，待簽契日期確定後才進行最後驗樓，是合情合理的。不過，房屋署若事先以書面向投訴人說明兩種驗樓程序的不同安排，這場誤會應可避免。無論如何，由於房屋署是按常規行事，這個投訴點不成立。

(c)點投訴

6. 房屋署解釋，過早收樓可能會產生屋苑單位管理責任的問題。事實上，該署在接受回售單位的函件中已訂明：「將在簽署轉讓契據前約十日……安排最後檢驗物業。」房屋署並無故意拖延驗樓。因此，這個投訴點不成立。

(d)點投訴

7. 事涉的木門已不可再用，因為背面的防火膠板已被拆去，門鎖亦已被更換。故此，這個投訴點不成立。然而，假如房屋署能事先以書面向業主說明還原單位的標準，或可避免投訴人誤會該署是為了增加還原工程費用而棄用該木門。

(e)點投訴

8. 房屋署的工作指引規定，職員在最後驗樓時須詳細檢查回售的單位，並要求業主簽署同意書，確認需要還原的項目。該署會在最後驗樓後七天內發出報價單。

9. 房屋署人員在最後驗樓時，曾要求投訴人在一份沒有寫上價目的報價單上簽署。該署人員其後在該份報價單上加上報價金額，並在簽署轉讓契約後兩小時才發出這份填上金額的報價單給投訴人。

10. 房屋署職員聲稱早已口頭通知投訴人關於收取附加費的規定，並在最後驗樓時再次向她說明這項規定。由於沒有獨立證人，本署無法確定投訴人是否在驗樓之前已知悉須繳交附加費。然而，投訴人所簽署的報價單已清楚註明房屋署會收取附加費，故此，她在簽署該文件前實應知悉這項規定。因此，這個投訴點不成立。

(f)點投訴

11. 房屋署人員沒有遵照有關的內部指引，要求投訴人簽署報價單(而不是同意書)，因而剝奪了投訴人就報價金額提出反對的權利。此外，填上金額的報價單是在簽契手續完成後才送交投訴人，雖然符合該署訂明在最後驗樓後七天內報價的規定，但實際上已失去了報價的意義。本署認為房屋署確有明顯失誤，因此，這個投訴點成立。

12. 整體而言，這宗投訴部分成立。

13. 房屋署已接納本署的建議，包括向投訴人致歉；採取防範措施，避免再發生類似問題；向業主解釋驗樓程序；以書面通知業主有關還原單位的標準、報價準則，和該署承辦還原工程須收取 20%附加費的規定；以及確保在簽署轉讓契約前發出正式的報價單。

這宗個案顯示出申訴專員確保行政公平，以及把錯誤糾正的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

OMBUDSMAN

屋宇署

個案編號： OMB 2001/2498

屋宇署 — 勸諭信 — 對於維修大廈共用牆一事處理不當 — 部分成立

某大廈的物業管理公司（「管理公司」）代表業主立案法團（「投訴人」）投訴屋宇署，指該署錯誤認為投訴人是一道共用牆的業權人；又沒有回覆投訴人對澄清該共用牆業權的要求；以及在發覺該共用牆的業權由政府擁有後，便改變其對該道牆的結構情況的看法。

2. 一九九八年十二月，屋宇署人員於例行視察一道共用牆時，發覺該道牆有輕微破損，但沒有即時的結構危險。一九九九年一月，屋宇署向投訴人發出勸諭信，要求投訴人維修共用牆。

3. 一九九九年三月，管理公司去信屋宇署，要求澄清該共用牆的業權。同年六月和九月，管理公司再去信屋宇署，表示擔心該道牆的結構安全。

4. 一九九九年九月，屋宇署人員在另一次視察時，發覺該共用牆雖有輕微破損，但仍沒有即時的結構危險。該署人員亦注意到，該道牆所在的位置與核准圖則不同，並發覺該道牆所處的部分土地已在一九八八年交還政府，供擴闊路面之用。

5. 屋宇署其後向地政總署查詢該共用牆所處的土地類別，以及應由誰負責維修。此外，屋宇署向管理公司重申，該道牆沒有即時的結構危險，並表示不會考慮採取進一步行動。然而，屋宇署在收到地政總署的覆函後，沒有回覆管理公司或跟進此事。直至二零零一年六月，民政事務處將這宗個案轉交屋宇署，屋宇署才就該道牆應由誰負責維修一事，恢復與地政總署的書信往來。

6. 二零零一年十月，地政總署應屋宇署的要求，通知管理公司有表面證據證明該共用牆的外露部分處於政府土地內。二零零二年四月，地政總署維修了該共用牆。

7. 屋宇署解釋，該署在根據《建築物條例》發出法定命令時，才需要查核業權。該署所發出的勸諭信，主要目的是促請業權人及時採取適當行動，例如進行維修工程。由於勸諭信不是法定命令，因此不會發給個別業主，只發給有關大廈的管理公司或業主立案法團。

8. 關於管理公司要求澄清共用牆業權一事，屋宇署完全不予回覆，這並非良好的行政方式。屋宇署應在一九九九年三月和十月查核相關的土地類別記錄後，便立即回覆管理公司。因此，屋宇署遲遲不回覆是不恰當的。

9. 屋宇署指出，該署在評估該道牆的安全情況時，不會受有關業權的影響。本署注意到，屋宇署對該共用牆結構安全的評估前後一致。

10. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

11. 本署認為，屋宇署實在應該先核實業權，然後才發出勸諭信。申訴專員敦促屋宇署加快推行政府在二零零一年四月公布賦予勸諭信法定地位的計劃，以便更有效遏止違例搭建物。因此，本署建議屋宇署研究是否可以把這項措施擴展至一般建築物的安全和維修，而非只限於違例搭建物。

12. 屋宇署同意本署的結論，並答應採取以下措施：

(a) 修訂法例，把就違例建築工程發出的勸諭信定為法定警告通知，並可登記成為影響業權的文件；

(b) 探討是否可以把這個構想擴展至包括就失修樓宇發出的勸諭信；

(c) 檢討是否需要在查核業權之後，才發出勸諭信要求維修樓宇；以及

(d) 提醒職員注意跨越不同地段的建築物，並在有需要時確定土地類別和由誰負責維修。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

屋宇署及地政總署

個案編號： **OMB 2001/0542**
OMB 2001/0929

屋宇署及地政總署 — 新界村屋／豁免管制屋宇 — 沒有妥善跟進投訴 — 不成立

二零零零年年初，投訴人向某分區地政處（「地政處」）投訴，指某樓宇有違例僭建物。由於事涉業權人沒有向地政處提交建築圖則，也沒有根據《建築物條例（新界適用）條例》向該處申請豁免證明書，所以整幢樓宇均屬僭建。該處告知投訴人，已把個案轉介屋宇署跟進。投訴人其後致電屋宇署，指稱不單發現事涉樓宇有違例僭建物，村內其他樓宇也有僭建物。該署由於並無事涉樓宇的建築圖則或核准圖則的記錄，因而認為該樓宇是「新界村屋／豁免管制屋宇」，遂於同年六月通知地政處，表示不會採取任何管制行動。

2. 二零零一年年初，投訴人向屋宇署重複有關投訴。該署再次派員前往視察，發現樓宇結構表面上沒有危險。然而，由於該署沒有樓宇的圖則及其他結構資料，所以未能作出詳細評估。同年五月，該署告知地政處有關結果和重申不會採取行動，並回覆投訴人該署的結論。

3. 根據現行政策，私人樓宇的建造須受《建築物條例》或《建築物條例（新界適用）條例》規管。《建築物條例（新界適用）條例》訂明，符合某些準則的新界樓宇可獲豁免，無須呈交建築圖則予建築事務監督批核；無須事先獲得建築事務監督的同意才能展開工程；以及在入伙前無須申領佔用許可證。凡屬「新界村屋／豁免管制屋宇」的樓宇，須受由地政總署負責執行的批地條款約束，以及《建築物條例（新界適用）條例》的規管。該類樓宇在動工前，有關業權人須取得地政總署發出的豁免證明書。該署可根據土地契約條款執行管制行動，飭令業權人自行清拆僭建物，否則該署可僱用政府承建商進行清拆，再向業權人追討有關費用。假如樓宇不在《建築物條例（新界適用）條例》的規管範圍內，可由屋宇署根據《建築物條例》的規定，對僭建物採取執法行動。

4. 然而，在資源緊絀而問題眾多的情況下，部門須按照優先次序清拆僭建物。由於「新界村屋／豁免管制屋宇」的僭建物問題非常嚴重，處理該類僭建物的進度頗為緩慢，而且成效不大。

5. 一九九三年至一九九五年期間，屋宇署及地政總署曾推行試驗計劃，屋宇署嘗試協助地政總署，對違例僭建物採取管制行動。可是，由於資源所限及在村民的阻力下，試驗計劃最終未能成功。此後，地政總署雖仍繼續把個案轉介屋宇署跟進，但屋宇署只能進行視察，評估樓宇是否安全，又或是否要即時採取行動。二零零一年年中，房屋及規劃地政局成立了跨部門工作小組，就「新界村屋／豁免管制屋宇」的僭建物問題制定政策目標和解決方案。

6. 本署明白投訴人的不滿，但亦了解部門的難處。鑑於目前政策未臻完善，申訴專員認為這宗投訴不成立。

7. 由於新界區的僭建物問題十分嚴重，申訴專員建議房屋及規劃地政局、屋宇署和地政總署應盡早制定長遠政策，以控制和解決有關問題。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

食物環境衛生署

個案編號： OMB 2002/1277

食物環境衛生署 — 投訴處理 — (a)沒有妥善跟進投訴；以及(b)沒有給予投訴人初步回覆 — 部分成立

投訴人向食物環境衛生署（「食環署」）投訴某書報社阻塞行人路。該署轄下的分區環境衛生辦事處（「分區辦事處」）職員巡查後認為，書報社只是輕微阻塞行人路，於是發出口頭警告。投訴人發覺阻塞情況持續，認為分區辦事處沒有認真處理他的投訴，於是再向食環署的投訴管理組投訴，要求該署另派專人調查。當時投訴管理組的職員表示會跟進他的個案及回覆他，但在一個月之後，才有職員與他聯絡。投訴人不滿該組沒有調查他提出的投訴，反而將個案交回分區辦事處覆檢。

(a)點投訴

2. 按照食環署的一貫做法，各分區辦事處負責處理有關環境衛生的投訴，而投訴管理組則專責統籌及管理與員工有關的投訴。由於投訴管理組職員已向投訴人解釋他們的分工，因此把他的投訴交回分區辦事處調查。分區辦事處覆檢這宗個案後認為，原先採取的行動並無不妥之處，於是交由投訴管理組告知投訴人。

已完成調查的個案撮要選錄

3. 但是，投訴人認為投訴管理組應直接跟進他的個案，因為他已清楚表明「希望由總部另派專人調查，因為覺得分區員工有包庇之嫌」。他指投訴管理組並沒有向他解釋食環署的分工情況。由於雙方各執一詞，在缺乏其他佐證的情況下，本署無法對此作出判斷。

4. 食環署並沒有考慮投訴人的要求是否合理。縱使該署職員曾告知投訴人有關處理其投訴的安排，但由於投訴人提出反對，食環署理應預先告訴他會將其個案交回分區辦事處覆檢，並向他解釋。因此，(a)點投訴部分成立。

(b)點投訴

5. 食環署承認，投訴管理組沒有按照服務承諾，在 10 天內聯絡或初步回覆投訴人。該署辯稱，給投訴人初步回覆，只是方便他知道可以聯絡哪位負責的職員。由於該組的職員於最初接聽投訴人電話時，已告知他會跟進其個案，因此沒有必要再給他初步回覆。

6. 食環署的服務承諾清楚說明，部門會在 10 天內聯絡或回覆投訴人，而且在必要時會給予初步回覆。因此，初步回覆的目的不單只是為了認收投訴和提供聯絡人員，而且是向投訴人報告個案的進度，讓他知道部門將會給他詳細答覆。因此，(b)點投訴成立。

7. 綜合而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

8. 申訴專員向食環署提出以下建議：

(a) 就沒有給予初步回覆一事，向投訴人道歉；

(b) 敦促所有員工在給予答覆或初步回覆時，必須遵守服務承諾；以及

(c) 檢討有關處理投訴的部門指引及通告，並定期傳閱，務使所有員工清楚了解處理投訴的正確程序。

9. 食環署已落實(a)及(b)項建議，並已開始檢討有關處理投訴的部門指引及通告。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

破產管理署及運輸署

個案編號： OMB 2002/2914
OMB 2002/2915

破產管理署 — (a)不當地向運輸署發出「凍結轉戶要求」，禁止出售某車輛 — 不成立

運輸署 — (b)沒有通知投訴人有關破產管理署的「凍結轉戶要求」，同時又容許該車輛續牌 — 部分成立

一九九九年十二月，A 公司被債權人申請清盤。二零零零年六月，A 公司將一輛輕型貨車售予 B 公司。同年七月，法庭發出清盤令，並委任破產管理署署長為 A 公司的臨時清盤人。三天後，投訴人從 B 公司購入該車輛，並於翌日在運輸署辦妥轉戶手續。二零零一年七月，運輸署為該車輛續牌。

2. 二零零二年七月，投訴人出售該車輛，但未能辦理轉戶給新車主，交易因而告吹。運輸署告知投訴人，有關車輛的轉戶登記由二零零零年八月起已被凍結。

(a)點投訴

3. 根據《公司條例》的規定，「清盤開始後（即由債權人入稟法院要求將有關公司清盤當日起計）就公司財產作出的任何產權處置……除非法院另有命令，否則均屬無效。」破產管理署在二零零零年八月要求運輸署凍結該車輛的轉戶登記，直至另行通告為止，是合法和合理的行動。因此，(a)點投訴不成立。

(b)點投訴

4. 在收到破產管理署的要求後，運輸署隨即把資料輸入電腦系統。二零零零年十二月，運輸署收到法庭委任的正式清盤人的信件，要求凍結車輛的續牌申請。運輸署將這封信存檔，放在破產管理署的信件後面，但沒有就有關的要求採取任何行動。

5.　　二零零一年七月，投訴人為車輛申請續牌。運輸署職員只注意到破產管理署發出的「凍結轉戶要求」，卻忽略了清盤人的「凍結續牌要求」，結果該車輛得以成功續牌。

6.　　除了疏忽之外，運輸署沒有在電腦系統內為「凍結轉戶／續牌要求」制訂任何更新資料程序，也沒有在這類要求的函件上附加特別記號。然而，運輸署並沒有責任就這類要求通知車主。因此，本署認為(b)點投訴部分成立。

結論

7.　　申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

8.　　運輸署接納本署的建議，向投訴人致歉。此外，該署會檢討處理「凍結轉戶／續牌要求」的程序及存檔方式，更會考慮其他措施，讓電腦系統可以儲存更多資料，方便該署職員檢索。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

消防處

個案編號：　OMB 2002/1497

消防處 — 牌照申請 — (a)沒有妥善處理並遺失投訴人的圖則；以及(b)沒有積極尋找有關圖則 — 成立

投訴人代表其委託人向食物環境衞生署（「食環署」）申請普通食肆牌照。在三月中，投訴人向食環署呈交一份圖則，由該署轉介屋宇署及消防處跟進。從四月中至五月初，投訴人曾多次向消防處查詢有關進展，但該處均表示未有收到食環署轉介的圖則。投訴人指消防處沒有妥善處理圖則，也沒有主動與食環署澄清有關事項。

(a)點投訴

2. 食環署在四月初已把投訴人的圖則送交消防處，而該處亦已認收有關圖則。四月底，食肆申請人去信消防處，並夾附食環署的覆函副本，證明有關圖則已轉介消防處。消防處職員 A 在得悉此事後，主動聯絡投訴人，並建議他盡快再遞交圖則。五月初，食環署再把投訴人第二次呈交的圖則轉介消防處。在收到第二次轉介的圖則時，消防處職員 B 由於未能找到相關的主題檔案，便將圖則放在「等待處理」的文件盤中，但事後卻忘記採取行動。直至五月中，他的上司指示他開設臨時檔案，並隨即採取行動處理有關申請，最後在五月底通知投訴人有關結果。

3. 消防處未能找到第一次轉介的圖則，亦不知道遺失圖則的原因和應由誰人負責。雖然遺失圖則可能是個別事件，但由於有關圖則確已送交消防處，該處實有錯失。

4. 職員 B 在未能找到該檔案時，理應開設臨時檔案，以便採取跟進行動，或者請示其上司。消防處承認，職員 B 在處理第二次轉介的圖則方面有失當之處。

5. 這個投訴點成立。

(b)點投訴

6. 投訴人在四月中查詢其申請的進展時，職員 A 表示尚未收到有關圖則，並建議他向食環署查證。五月初，投訴人再致電消防處查詢。職員 A 在向職員 B 查證後，告知投訴人仍未收到有關圖則。

7. 投訴人其實已提醒職員 A，食環署曾先後兩次把圖則送交消防處。然而，職員 A 並無主動與食環署澄清，反而建議投訴人直接聯絡食環署。倘職員 A 能及早與食環署澄清，投訴人便不會感到如此受屈。

8. 消防處的服務承諾訂明，在認收規定的圖則後 22 個工作天內，須通知申請人有關的申請結果。消防處在五月初收到第二次轉介的圖則，隨後在五月底回覆投訴人，因此並無違反服務承諾。不過，若非遺失第一次轉介的圖則，又或職員 A 能主動與食環署澄清此事，該處應可更早回覆投訴人。

9. 這個投訴點成立。

10. 消防處已採取行動，改善內部處理文件的程序，並且訓示有關的人員。

這宗個案顯示出申訴專員在確保官僚習性不會影響向市民提供合理的服務方面的職能。

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2001/0611

康樂及文化事務署 — 違規授泳 — 未有採取適當行動加以制止 — 成立

投訴人指稱，在公眾泳池內供一般泳客使用的泳線及訓練池被泳會佔用來教授泳術，妨礙其他泳客，但駐池救生員卻視若無睹，沒有加以干預。康樂及文化事務署（「康文署」）亦沒有採取任何行動，制止泳會違規授泳。

2. 本署人員曾到事涉泳池及該署轄下另一泳池視察，發現情況一如投訴人所述。顯然有很多團體想租用泳線授泳，但往往供不應求。有些泳會由於未能租用泳線，於是指示學員先以普通泳客身分繳費入場，再在泳池內集體授泳；但是，他們這樣做卻對其他泳客造成滋擾。

3. 根據現行政策，康文署會將部分泳線租予泳會及有關團體，其他市民則可在餘下的泳線游泳。該署指出，根據《公眾泳池規例》（「規例」），任何人未經該署批准，不得在泳池內進行商業活動，包括個人授泳，違者可被判罰。若該署發現有泳會擅自在泳池內違規授泳，會即時勸止。假如勸諭無效，便會把教練及學員等人驅逐離泳池。

4. 單在二零零一年七月，該署曾在其轄下某公眾泳池發出共168次口頭警告，但並沒有要求任何人離開泳池或提出檢控。康文署表示，授泳活動若涉及商業成分，即屬違反規例。不過，在執法時該署往往在舉證方面有困難。本署相信，由於游泳教練已向學員收取了學費，即使康文署人員進行勸諭，他們亦不會停止授泳活動。除非康文署採取進一步行動，將屢勸不改的人驅逐，否則這種違規情況仍會繼續。

5. 本署認為，康文署作為執法機構，若發覺有人違規授泳，應主動採取嚴格執法行動。泳會如在泳池的公眾泳區授泳，會妨礙其他泳客，康文署應考慮檢控屢勸

不改者，以儆效尤。

6. 申訴專員認為，康文署沒有認真執行規例，制止泳會在公眾泳池違規授泳。因此，這宗投訴成立。

7. 本署向康樂及文化事務署署長提出八項建議，要點如下：

(a) 敦促各泳會要遵守規例，只可在已租用的泳線內舉辦游泳課程，並表明若泳會沒有租用泳線，參加習泳班的學員可能因而被逐離場；

(b) 更積極地處理違規事件，引用規例和徵詢法律意見，以便提出檢控；以及

(c) 加強留意各公眾泳池的使用情況，以及鼓勵泳會使用其他可供租用的授泳場所及設施。

8. 在調查報告完成後，本署收到某游泳教練會的函件，指本署上述的調查結果和意見並不合理，而另一封致特區行政長官的函件更批評本署要求「康文署嚴格執行法例，以打壓泳會使用公眾泳區授泳」。

9. 本署深明社會各界對公眾泳池設施的需求極大，故此，康文署更須持平處理，以平衡各方面的需要，務求一方面可讓泳會繼續授泳，而另一方面亦無損個別泳客享用泳池設施的權利。

10. 申訴專員亦已向行政長官作出回應，澄清本署的立場及建議，以正視聽。

11. 其後，康文署採取了新措施，積極落實本署的建議，改善泳池管理，取締違規授泳活動，並決定會檢控不聽勸諭的違規人士。

12. 此外，康文署已成立一個專責工作小組，檢討公眾泳池的租用和管理，以及編配泳線政策等事宜，並提供改善建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和把錯誤糾正的職能。

已完成調查的個案撮要選錄

民政事務總署及康樂及文化事務署

個案編號：　OMB 2002/0494

OMB 2002/0495

民政事務總署 — 安裝工程 — 延誤安裝禁止滾軸溜冰、踏單車及踩滑板的指示牌 — 成立

康樂及文化事務署 — 安裝工程 — 延誤安裝禁止滾軸溜冰、踏單車及踩滑板的指示牌 — 不成立

一九九九年十一月，投訴人要求民政事務總署（「民政署」）轄下大埔民政事務處在大埔中心對開空地豎立指示牌，提醒市民不可在該處進行滾軸溜冰、踏單車及踩滑板等活動。但直至二零零二年四月，有關部門才豎立兩個指示牌。

2.　本署發現，有關延誤是由於民政署和康樂及文化事務署（「康文署」）在溝通上出現問題所致。二零零零年十月，民政署就上述擬議安裝工程致函康文署，而康文署亦就指示牌所用的字眼及位置作出回應。不過，民政署聲稱沒有收到回覆，故再次去信康文署，並發出了三封催辦便箋跟進，但康文署卻只收到最後發出的一封。民政署承認，有關負責人員當時正在休假，因而導致延誤。

3.　本署認為，民政署不應單靠催辦便箋來監察工作的進展，應該致電康文署跟進情況。此外，當有關負責人員休假時，其上司應定期監察事件的進度。

4.　申訴專員認為，投訴人對民政署的投訴成立。

5.　至於對康文署的投訴則並不成立，原因是沒有證據證明該署曾延誤處理擬議的安裝工程。

6.　申訴專員建議民政署：

(a)　應定期訓示屬下職員積極跟進每宗個案；以及

(b)　應檢討有關程序，以確保迅速處理豎立指示牌的工作。

7. 本署亦建議，民政署及康文署應檢討其文件收發程序，確保各類文件都妥為傳送。

8. 康文署及民政署接納本署的結論，並已落實有關建議。民政署承認，在處理個案的過程中確有需要改善的地方，並已向投訴人道歉。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2002/0534

康樂及文化事務署 — 圖書館服務 — 處理借書記錄的程序不當 — 成立

投訴人發現，她在兩次到圖書館還書之後，其電腦借書記錄並沒有更新。為確保不會因逾期還書而被罰款，她曾向圖書館查詢，而館方人員每次只要求她填寫「還書聲明」表格。不過，圖書館其後並沒有告訴她何時已尋回有關的書籍。

2. 康樂及文化事務署（「康文署」）解釋，在二零零一／零二年度，其轄下公共圖書館處理的書籍借還總數逾 8,900 萬宗，故不可能發出還書收據給讀者。事實上，同年只有 8,431 名讀者報稱已歸還所借出的書籍，而其中有 5,513 本書籍已經尋回。

3. 對於圖書館處理歸還書籍的程序，本署有以下的觀察所得及意見：

(a) 若電腦的條碼掃描器在讀取條碼時出錯，或條碼掃描器使用不當，借書記錄仍會顯示讀者借書未還；

(b) 由於圖書館不會向讀者發出還書收據，讀者無從知道館方有沒有適當更新其借書記錄。而且，由於電腦熒幕面向館方人員，讀者不能即時核對電腦上的記錄；

(c) 若電腦沒有更新借書記錄，讀者便只得填寫「還書聲明」，聲明已歸還書籍；

(d) 圖書館在「還書聲明」中訂明會保留追訴權，但讀者卻不會獲告知事件跟進的結果；以及

(e) 康文署的內部指引並沒有訂明，何時才應把尋找不果的書籍註銷。因此，該署難以得知何時才告知事涉讀者其跟進行動，或向虛報已把書籍歸還的讀者追究。

4. 申訴專員認為這宗投訴成立。

5. 申訴專員提出了七項建議，例如康文署應向投訴人解釋，考慮調配資源以改進還書及註銷書籍的程序和指引，提升電腦功能，方便讀者即時核對還書記錄。

6. 康文署接納調查結果及建議，並承諾加強培訓和監察其員工，改善與讀者的溝通。此外，該署亦同意會考慮調撥資源購置新的電腦熒幕，以方便讀者核實還書記錄，從而提高運作的效率和透明度。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2002/0580

康樂及文化事務署 — 發放薪金 — 沒有妥善安排發放薪金的程序 — 部分成立

投訴人先前在康樂及文化事務署（「康文署」）任職。她在離職前，曾要求康文署以支票發放最後一期薪金給她，但遭該署拒絕。其後，康文署發現誤把一筆款項存入投訴人的銀行戶口，故此去信要求她退回該筆款項。但是，投訴人表示由於其戶口早已被銀行凍結，不能將款項退回。康文署於是發出催繳信，表示會循法律途徑向她追討。

2. 投訴人認為，康文署沒有理會她提出以支票發薪的要求，是錯在該署。然而，該署卻把犯錯的責任推到她身上，令她深感困擾。

3. 康文署表示，該署一向以自動轉帳方式支付薪金給員工。對於員工要求改變發薪的方式，署方雖然沒有就如何處理制定指引，但會因應個別情況加以考慮。

4. 由於沒有任何證據或記錄顯示投訴人曾要求改以支票發薪，因此本署不能就這點表示意見。

5. 不過，康文署承認，投訴人所屬的分組沒有按正常程序發出「終止合約通知書」，以便安排停止發薪，結果導致多付薪金給投訴人。另一方面，康文署亦沒有收到有關投訴人的戶口已被凍結的通知。對於這次事件所造成的不便，該署已向投訴人致歉。

6. 康文署表示，署方有必要向投訴人追討多付了給她的薪金。而且該署在追討信中，已清楚說明是由於本身的會計程序出錯，並沒有將犯錯的責任推到投訴人身上。

7. 本署認為，康文署在投訴人離職後，未有即時停止發薪給她，確有不當之處。不過，該署並無試圖推卸責任。綜觀上述各點，本署認為這宗投訴部分成立。

8. 康文署已接受本署提出的下列建議：

(a) 向投訴人解釋為何在她離職後，該署未有停止發薪給她；

(b) 就如何處理員工提出改變發薪方式的要求，制定內部指引；以及

(c) 加強署內各分組之間的溝通，避免再出現同樣錯誤。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

渠務署、民政事務總署及地政總署

個案編號： OMB 2001/3407
OMB 2001/3408
OMB 2002/0472

渠務署、民政事務總署及地政總署 — 維修河堤／護土牆 — 推卸責任 — 部分成立

已完成調查的個案撮要選錄

投訴人投訴渠務署、民政事務總署（「民政署」）和地政總署在維修損壞河堤／護土牆一事上推卸責任。

2. 二零零零年六月，投訴人通知渠務署，其房屋附近的河堤出現嚴重侵蝕。渠務署人員於實地視察後通知投訴人，有關個案已轉交民政署轄下的民政事務處（「民政處」）跟進。民政處基於沒有公眾設施受到影響，而且認為不可以因為個人利益而動用「地區小型工程」撥款，因此告知投訴人不會維修該河堤。

3. 渠務署堅稱，根據工務局技術通告第 8/2000 號，民政處須負責維修天然水道。在二零零零年六月至二零零一年六月期間，渠務署與民政處進行了長達一年的爭論。二零零零年十一月，民政處向地政總署的分區地政處（「地政處」）查核事涉地段的業權。二零零一年四月，民政處向地政處查詢該地段的許可證持有人是否要負責維修河堤。地政處人員於實地視察後，在二零零一年五月回覆民政處，表示不能確定維修責任誰屬。二零零一年六月，民政處要求地政處與該地段的許可證持有人聯絡，鞏固護土牆（原先稱為「河堤」）的地基。地政處在檔案註明三個月後再跟進個案，以等待民政處與渠務署的爭論結果。

4. 在民政處多番要求下，地政處人員在二零零一年八月進行另一次實地視察。二零零一年十月，地政處通知民政處，指地段的許可證持有人通常要負責維修工程，但地政處會就是否需要進行緊急維修工程一事，徵詢土木工程署轄下土力工程處的意見。二零零一年十一月，土力工程處確定該護土牆需要緊急維修，但地段的許可證持有人不須負責，因為護土牆位於政府土地。根據斜坡維修責任信息系統，地政總署承擔起維修的責任，並於二零零二年三月初完成有關的工程。

5. 儘管沒有證據證明事涉部門蓄意或故意不履行職務，但對於他們在處理這宗投訴時所抱的「各家自掃門前雪」心態，申訴專員表示失望。在二零零零年六月至二零零一年八月期間，這三個部門分別進行了共五次實地視察，但他們從沒有嘗試進行聯合視察或舉行跨部門會議。各部門只着眼於本身的利益，沒有顧全大局，也沒有採取較積極主動和互相配合的方法。他們都不願意為投訴人設想而多走一步。

6. 雖然渠務署已遵照工務局技術通告第 8/2000 號所訂定的程序行事，可是該份技術通告其實並不適用於本個案。由於該署沒有及早查核有關的土地類別、確定維修責任問題和徵詢土力工程處的意見，結果政府要花 17 個月才確定護土牆的維修責任誰屬。

7.　　渠務署在回應時指出，若先徹底查核土地類別才把投訴轉介負責的部門跟進，將會導致延誤。地政總署表示，地政處是在二零零一年年中才了解事件的來龍去脈。在這個問題上，渠務署或民政處理應擔當初步聯絡統籌人的角色。

8.　　申訴專員認為這宗投訴部分成立。

9.　　本署向事涉部門提出了七項建議，包括：檢討如何協調涉及多於一個部門的投訴的處理程序；考慮及早查核土地類別、安排聯合實地視察和舉行跨部門會議；要求有關人員在處理由公眾或其他部門提出的投訴和查詢時，應更積極主動和加強注意。此外，事涉部門應聯同所屬的政策局，澄清天然水道的維修責任問題，以免類似糾紛再次出現。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

渠務署、水務署及庫務署

個案編號：　OMB 2002/0035
OMB 2002/0958
OMB 2002/2523

渠務署 — 開立帳戶 — 延誤發出工商業污水附加費的繳費通知書 — 不成立

水務署 — 開立帳戶 — 沒有就開立工商業污水附加費帳戶而為渠務署提供有關資料 — 不成立

庫務署 — 電腦系統設計 — 沒有在電腦系統出錯後採取補救措施 — 不成立

投訴人經營食肆已有多年。二零零一年年底，他接獲渠務署的繳費通知書，要求他繳付一九九六年九月至二零零一年十月的工商業污水附加費(「附加費」)。

2.　　投訴人指出，在他申請安裝水錶時，水務署曾派員實地視察，因此該署理應知悉他的業務性質，並把有關資料轉告渠務署。但是，渠務署並沒有把他的帳戶登記為「餐館業」。由於水務署和渠務署之間的資料是由庫務署設計的電腦系統傳送的，故此投訴人指庫務署亦有失當之處。

已完成調查的個案撮要選錄

3. 一九九四年，庫務署設計了一套電腦系統，從水務署的水費發單系統中，抽取相關水費帳戶的資料，傳送至渠務署的附加費發單系統，以便開立附加費帳戶。水務署及渠務署方面負責更新資料和電腦系統的運作。

4. 一九九八年七月，庫務署獲悉水費發單系統出現遺漏，沒有把某些現有帳戶的資料傳送至渠務署的附加費發單系統。因此，庫務署新增了電腦程式，把水務署的水費及排污費帳單等有關資料，傳送到附加費發單系統。渠務署會跟進那些理應開立而仍未開立的附加費帳戶。

5. 然而，在二零零零年八月，渠務署又再發現有遺漏的個案。庫務署於是再次調校有關系統，以便渠務署加快查出遺漏的帳戶。

6. 當水務署為投訴人開立新帳戶時，已經把他的業務類別（即「餐館業 — 中式」）輸入電腦系統。由於水務署已採取適當行動，只是電腦系統出錯，才使有關資料未能傳送至渠務署的附加費發單系統。因此，申訴專員認為對渠務署及水務署的投訴不成立。

7. 在電腦系統投入使用初期，庫務署曾聯同有關部門進行測試。由於電腦系統設計屬專業技術範疇，本署不擬置評。不過，本署得悉，庫務署在發現有遺漏的個案時，已建議渠務署跟進。由於要繳交附加費的用戶佔全港水費帳戶不到百分之一，本署認為由該署訂立補救措施，要比另行設計一套新的電腦系統較為有效和可行。因此，申訴專員認為對庫務署的投訴不成立。

8. 申訴專員向庫務署及渠務署提出以下建議：

(a) 庫務署應就這次事件對投訴人引致的不便，向投訴人致歉；

(b) 在新電腦系統使用初期，庫務署應進行詳盡的測試，並考慮與使用部門共同監測系統的運作，一旦發現問題時，可盡快解決；以及

(c) 渠務署應向有關用戶解釋未能及早向他們徵收附加費的原因，並通知他們若經濟上有困難，可申請分期繳費。

9. 渠務署補充，自二零零一年三月起，所有遺漏個案均已糾正。因此，追討長期欠交附加費的情況應不會再發生。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

勞工處

個案編號：OMB 2001/3366

勞工處 — 勞資糾紛 — (a)對投訴人的個案記錄處理不公；(b)沒有協助投訴人向勞資審裁處提出申索 — 部分成立

投訴人向勞工處投訴，她的外籍家庭傭工（「勞方」）擅自離職，她表示會向勞方申索一個月代通知金。勞工處於是安排調解會議，但勞資雙方未能達成和解。

2. 投訴人指稱，勞工處在勞方的檔案蓋上“Case referred to Labour Tribunal”（即「案件轉介勞資審裁處」），但在她的檔案則蓋上“Case settled”(即「案件達成和解」)。她要求勞工處協助她向勞資審裁處（「審裁處」）提出申索。勞工處表示，由於該處已按勞方要求，把個案轉介審裁處，而轉介便箋中亦已述明投訴人會提出反申索，所以通知投訴人可以在勞方向審裁處提出申索時，提出反申索。

(a)點投訴

3. 勞工處指出，在舉行調解會議前，若勞資雙方已分別向該處落案，該處會委派一名調查主任處理雙方的個案，但勞資雙方會各自有獨立的檔案。調解記錄會存放於其中一方的檔案，而另一方的檔案則會註明參考的檔案及編號。當個案轉介審裁處時，載有調解記錄的檔案便會蓋上“Case referred to Labour Tribunal”，而另一檔案則蓋上“Case settled”，以資識別，避免重複點算轉介審裁處的個案和減少文書工作。而且，勞資雙方亦無須親身前往審裁處提出申索。

4. 本署不接納勞工處的解釋。在檔案蓋上“Case settled”，即意味個案已獲解決，因此投訴人有理由認為勞工處是在她的個案未獲解決前，便把個案終結。然而，勞工處的處理手法雖然有欠妥善，但沒有證據證明該處偏袒勞方。勞工處現已採用較中立的字句，例如“Action in file No...”（即「在檔案編號......跟進」），以取代“Case settled”。

5. 因此，申訴專員認為這個投訴點不成立。

(b)點投訴

6. 根據《勞資審裁處條例》第 24 條，是否將勞資雙方的申索合併處理，應由審裁處而非勞工處決定。因此，勞工處人員在接到投訴人提出申索的要求時，應清楚地向她解釋有關程序，讓她決定是否向審裁處提出申索，而不應告訴她可以在勞方提出申索時，才提出反申索。

7. 申訴專員認為，這個投訴點成立。

8. 整體而言，申訴專員的結論是，這宗投訴部分成立。

9. 申訴專員向勞工處處長提出下列建議：

(a) 檢討把個案轉介審裁處的安排，確保公平地處理勞資雙方提出申索的要求；以及

(b) 檢討為有關人員提供的培訓，以促進他們對《勞資審裁處條例》及個案轉介程序的認識，並使他們更能掌握所需的技巧，令勞資雙方都感到獲得公平的對待。

10. 勞工處已接納本署的建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

運輸署

個案編號： OMB 2002/0463

運輸署 — 退款申請 — 拒絕退回保留車輛登記號碼的按金 — 不成立

投訴人向運輸署申請保留四個以拍賣方式出售的車輛登記號碼(「車牌」)，並為每個車牌繳交了一千元按金。提出申請前，他曾查閱運輸署的網頁及致電該署查詢，但所獲資料都沒有說明按金是不會退回的。

已完成調查的個案撮要選錄

2.　在拍賣會上，投訴人保留的四個車牌均未能售出，運輸署於是將它們悉數編配予投訴人。不過，他其實只需要一個車牌，遂要求運輸署退回其餘三個車牌的按金，但遭該署拒絕。

3.　運輸署解釋，該署會以下列其中一個方法，處理保留車牌的按金：

(a)　若車牌在拍賣會上由其他競投者投得，按金將全數退回給申請人；

(b)　若車牌由申請人投得，按金會從拍賣價中予以扣除；以及

(c)　若車牌未能在拍賣會上售出，申請人將獲編配車牌，而按金則作為支付該車牌的特別費用。

4.　雖然運輸署的網頁、小冊子以及「保留車輛登記號碼以待拍賣申請書」內只提及首兩個處理按金的方法，但該署聲稱，投訴人理應知悉第三個處理方法，因為該署在接到申請書時所發出的認收函件中已有說明，若申請人保留的車牌未能在拍賣會上售出，該署即會以特別售價一千元將它編配予申請人。

5.　投訴人反駁運輸署的說法，指該署並沒有發出認收函件。該署在回應時，提交了三名與申請人同時遞交申請書的獨立證人的證供。該三名獨立證人均表示，曾收到運輸署發出的認收函件。

6.　鑑於上述調查所得，申訴專員認為，投訴人應該已獲知會有關退款的安排，故此，這宗投訴不成立。運輸署已修訂有關的宣傳資料及申請書的內容，以免再引起誤會。

這宗個案顯示出申訴專員在公職人員受到不公平指責時指出事實真相的職能。